

Språk- och kulturskillnader

– kommunikationsproblem inom hotel housekeeping

Nadja Laakso



03:2018

Datum för godkännande: 12.03.2018
Handledare: Ulla Vuolteenaho-Janzon

EXAMENSARBETE

Högskolan på Åland

Utbildningsprogram:	Hospitality Management
Författare:	Nadja Laakso
Arbetets namn:	Språk- och kulturskillnader – kommunikationsproblem inom hotel housekeeping
Handledare:	Ulla Vuolteenaho-Janzen
Uppdragsgivare:	

Abstrakt

Detta examensarbete är en kvalitativ undersökning om vikten av kommunikation inom ledarskap samt förmännens förståelse för olika språk- och kulturskillnader och hur dessa kan påverka arbetstagarens arbetsinsats.

Undersökningen baserar sig på e-mail intervjuer mellan sex olika chefer inom housekeeping på sex olika Radisson Blu hotell. Har intervjuat hotell från Sverige, Nederländerna, USA, Frankrike, Turkiet samt England.

Undersökningen baserar sig på tidigare teorier inom kommunikationslära, organisationsteori och språkbarriärer. I arbetet behandlas även teorier om interkulturell kommunikation, symboliskt tolkande, icke-verbal kommunikation och social kompetens.

Nyckelord (sökord)

Kommunikation, kulturella skillnader, interkulturell kommunikation, språkskillnader, housekeeping

Högskolans serienummer:	ISSN:	Språk:	Sidantal:
03:2018	1458-1531	Svenska	33 sidor

Inlämningsdatum:	Presentationsdatum	Datum för godkännande:
07.03.2018	15.03.2018	12.03.2018

DEGREE THESIS

Åland University of Applied Sciences

Study program:	Hospitality Management
Author:	Nadja Laakso
Title:	Differences in Language and Culture - Communication Problems in Hotel Housekeeping
Academic Supervisor:	Ulla Vuolteenaho-Janzon
Technical Supervisor:	

Abstract

This thesis is a qualitative study about the importance of communications within leadership, and how an housekeeping executive's understanding of cultural and language differences can have an impact on the employers work.

This study is based on e-mail interviews between six different executive housekeepers working for six different Radisson Blu hotels. I have interviewed hotels in Sweden, the Netherlands, USA, France, Turkey and England.

The central theories presented in this study are based on communication theories, organisational theories and theories on language barriers. The study also brings up theories on intercultural communication, symbolic interpretation, non-verbal communication and social competence.

Keywords

Communication, cultural differences, intercultural communication, language differences, housekeeping

Serial number:	ISSN:	Language:	Number of pages:
03:2018	1458-1531	Swedish	33 pages

Handed in:	Date of presentation:	Approved on:
07.03.2018	15.03.2018	12.03.2018

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1. INLEDNING	5
1.1. Bakgrund till ämnesval.....	5
1.1.1 Pilotstudie.....	5
1.2 Syfte.....	6
1.3 Frågeställningar.....	7
1.4. Avgränsningar.....	7
1.5. Disposition.....	9
1.6 Tidigare forskning.....	8
1.6. Hypotes.....	8
1.8 Definitioner.....	8
1.8.1 Kultur.....	9
1.8.2 Interkulturell kommunikation.....	9
1.8.3 Social kompetens.....	9
2. TEORI	11
2.1. Teoretisk referensram.....	11
2.2. Kommunikation.....	11
2.1.1 Icke- verbala kommunikation.....	13
2.1.2 Kultur och kommunikation.....	14
2.3. Organisation: kulturella skillnader.....	15
2.2.1 Interkulturell kommunikation.....	17
2.2.12 Symboliskt tolkande.....	18
2.4. Språkbarriär.....	19
2.5. Social kompetens.....	20
3. METOD	22
3.1. Urvalsmetod.....	22
3.3. Insamlingsmetod.....	22
3.3.1 E-post som intervjumetod.....	23
3.3.2 Intervjufrågorna.....	23
3.4. Etik.....	24
4. ANALYS	25
4.1 Sammanfattning av intervjusvaren.....	25
4.1.1 Respondenternas bakgrund.....	25
4.1.2 Arbetsplatsens utseende.....	25
4.1.3 Arbetsspråket.....	26
4.1.4 Tidigare erfarenheter med kommunikationssvårigheter.....	26
4.1.5 Housekeeping som problemområde.....	27
4.1.6 Alternativt språklig hjälp.....	27

4.1.7 Utvecklingsidéer för arbetsplatsen.....	28
4.2 Diskussion.....	28
5. SLUTSATS	29
5.1 Validitet och reliabilitet.....	29
5.2 Vidare forskning.....	30
6.KÄLLOR	31

1. INLEDNING

Turismen är den tredje största exporten när det gäller globalt resultat . Turismen som bransch står för ca 1 av 11 jobb globalt och för 10 % av världens ekonomiska produktion. Turism utgör en stor del av och de flesta ländernas totala ekonomi, och därmed är många stater allt mer beroende av turismen. (World Trade Organisation: 2016 news items; https://www.wto.org/english/news_e/news16_e/bus_13jul16_e.htm). Eftersom alla länder och deras befolkning har en egen kultur, är det väsentligt att en turist känner till dessa skillnader. Med en bättre förståelse för människors olikheter kan man komma fram till bättre kommunikation, och detta gäller även inom arbetslivet. Genom att minimera kommunikationssvårigheter på en arbetsplats och mellan arbetsgivare och arbetstagare, maximeras arbetets resultat.

1.1. Bakgrund till ämnesval

Intresset till detta ämne väcktes då jag utförde min utlandspraktik under min studietid. Under fem månaders tid jobbade jag med personer med olika nationaliteter och på flera olika språk och fick med samma upplevelse hur olika förmän kommunicerade med personalen och hur de motiverade sitt team. Jag lade märke till hur språket som användes på arbetsplatsen kunde ha en stor inverkan på stämningen.

En annan orsak till mitt val av ämne var mitt stora intresse för språk och olika kulturer. Jag är en person som är mycket intresserad av att resa och att använda mig av språk, samt försöka förstå hur kulturen påverkar människors beteende. Efter mina studier kommer jag att högst antagligen flytta utomlands, så att tillämpa kunskap om olika kulturer kommer att vara till nytta för mig.

1.1.1 Pilotstudie

Under min utlandspraktik på Radisson Blu i Amsterdam fick jag arbeta som förman inom housekeeping-avdelningen. Under min arbetspraktik bad min chef mig att göra en liten undersökning inom avdelningen, vilket ledde till att jag intervjuade 17 städare som arbetade på hotellet. Pilotstudien gav inspiration till denna undersökning och en grund till att förstå

olika kulturskillnader inom arbetet. Denna studie är dock mer inriktad på arbetarnas bakgrund och deras relation till sina förmän.

Under en månads tid intervjuade jag 17 personer som arbetade inom housekeeping avdelningen. Syftet med pilotstudien var att få en helhetsbild över trivseln på arbetsplatsen och mina kollegors syn på förmännens arbetsinsats. Varje intervju gjordes anonymt för att höja på trovärdigheten av svaren. Jag sammanfattade alla svar presentera mina resultat för alla förmän inom housekeeping och en representativ person från HR-avdelningen.

Intervjufrågorna behandlade följande ämnen:

- Bakgrund; kön, ålder, nationalitet, utbildning
- Orsak till vald arbetsplats
- Vilka personlighetsdrag de uppskattar i en förmän
- Hur de ansåg sina nuvarande förmän arbeta; exempel på goda kontra sämre arbetssätt
- Utvecklingsideer för avdelningen
- Om de någonsin blivit diskriminerade på arbetsplatsen

Intervjuerna med dem som pratade engelska gick bra, eftersom jag även kunde avläsa kroppsspråket. Ett flertal av arbetarna pratade dock inte engelska, och då bad jag om översättningshjälp av en polsk man som jobbade på housekeeping-avdelningen. Under dessa intervjuer lyssnade jag både på polskan och engelskan och lade mera fokus på svararens kroppsspråk och tonläget på språket, eftersom dessa ofta direkt gav ett svar. Utöver de polska kollegorna intervjuade jag även människor från Rumänien, Ghana och Nederländerna. Dessa språkbarriärer fick mig att bli intresserad av ämnet och av att arbeta med personer från flera olika länder och kulturer, vilket gav mig inspiration för detta examensarbete.

1.2 Syfte

Syftet med detta arbete är att få en bättre insikt i hur man bör ta i beaktande alla människors kulturella bakgrund. Genom att ha respekt för andras härkomst kan man kommunicera med personen bättre och motivera denna till ett bättre arbetsresultat. Med mitt arbete vill jag skapa

en bättre helhetsbild över hur man kan bryta språkbarriären och få ut det rätta budskapet utan missförstånd.

1.3 Frågeställningar

För att arbetsinsatsen skall kunna göras på bästa möjliga sätt, måste kommunikationen på arbetsplatsen fungera. De forskningsfrågor jag därmed använt som grund för mitt arbete är följande:

- 1) Kan en individ förbättra sin förståelse för olika kulturer, och därmed kommunicera bättre med andra?
- 2) Kan kunskap om språk- och kulturskillnader användas för att öka förståelse mellan olika grupper på arbetsplatsen?
- 3) Har förmän i dagens läge förståelse för dessa skillnader?
- 4) Har kunskapen om dessa skillnader med utbildning eller härkomst att göra?

1.4. Avgränsningar

I denna studie har jag bestämt mig för att endast behandla housekeeping- avdelningarna istället för hela hotellets organisationer. Orsaken till denna avgränsning är att det ofta inom denna avdelning finns många olika nationaliteter som arbetar med samma uppgifter. En annan orsak till avgränsningen är mina personliga erfarenheter inom housekeeping-avdelningen.

Jag har valt att intervjua housekeeping-avdelningar från sex olika Radisson Blu-hotell i Nederländerna, Sverige, Finland, Turkiet, USA och England. Orsaken till mina val har med geografiskt läge att göra samt att språk- och kulturella skillnader ser olika ut i olika länder. Tanken bakom mina val av länder är att få en bred kulturell skillnad och därmed kunna jämföra resultaten bättre.

1.5. Disposition

Detta arbete består av fyra olika delar som består av inledning, teori, metod, analys och slutsats. I den inledande delen kommer jag att ta upp bakgrunden till ämnesvalet samt min

pilotstudie, som starkt påverkat mitt ämnesval och lagt grunden till detta arbete. Den teoretiska delen kommer att behandla de teorier som använts som stöd då jag skapat mina intervjufrågor för denna kvalitativa undersökning. I metoddelen beskrivs min undersökning. I arbetets sista del kommer jag att diskutera resultaten av min forskning, analysera svaren och dra slutsatser.

1.6 Tidigare forskning

Problemet med en språkbarriär är att kunder inte alltid kan uttrycka sig som de önskar, och detta kan göra en stor skillnad då de köper en produkt. Detta konstaterar E. Kim och A. Mattila i sin forskning "*The Impact of Language Barrier & Cultural Differences on Restaurant Experiences: A Grounded Theory Approach*" (The Pennsylvania State University). Deras metod var en kvalitativ, semi-strukturerad forskning där de intervjuade 9 koreaner med 15 frågor gällande deras upplevelser i de amerikanska restaurangerna.

Alla de intervjuade tog upp problemet med språkbarriären och att barriären var huvudorsaken till deras stress. De hade svårt att förstå vad personalen sade, vilket ledde till att de klandrade sig själv om det blev problem. Beställningsmetoderna var även olika än vad koreanerna var vana vid och här dök den kulturella skillnaden upp. Betjäningens metoden var främmande för koreanerna då den var mera avslappnad och vänlig. (E.Kim & A.Mattila)

Studien visar tydligt hur språket och kulturen har en stor effekt på kundernas upplevelse om en produkt. Att kunna det engelska språket ses i Korea samt i de resterande delarna i Asien som en stor stolthet. Om man inte kan engelska ses det som en svaghet, vilket leder till att kunderna tar all dålig service på sitt ansvar och inte. (E.Kim & A.Mattila,)

1.7. Hypotes

En hypotes är ett preliminärt antagande gjort för argumentets skull. Hypotesen skall utarbeta de logiska och empiriska konsekvenser

<https://www.livescience.com/21490-what-is-a-scientific-hypothesis-definition-of-hypothesis.html>

Min hypotes för detta arbete är att det finns förmän som inte har en förståelse för språkskillnader och skillnader inom kultur, och inte tar dessa i beaktande till den grad de borde göra det. Jag vill även få fram om chefer på högre poster inom housekeeping förstår vikten av att ha kunskap om människans kulturella beteenden och språkets väsentlighet för kommunikationen.

1.8 Definitioner

1.8.1 Kultur

Kultur eller kulturell bakgrund kan definieras som “ett sammanhängande system av uppfattningar, värderingar och normer”. Dessa påverkar en större grupp individers handlande och uppfattningar om omvärlden. Kultur kan även förknippas med nationalitet, eftersom det är starkt sammanflätade med individens vardag. Kultur ses som en social konstruktion som är flytande och situationsberoende. (Larsson & J. Falkheimer, & M Heide, 2011)

1.8.2 Interkulturell kommunikation

Interkulturell kommunikation definieras som kommunikationen mellan människor från olika kulturer. Detta kan beskrivas som en symbolisk och tolkande process, i vilken människor från olika kulturer skapar delade meningar. Genom denna process skapas olika tolkningar och förväntningar om hur man kommunicerar på ett kompetent sätt (Lustig, M. W., & Koester, J, 2010). Även om människor från samma kultur har vissa grundläggande antagande för en given kommunikationssituation, måste människor från andra kulturer vara förberedda på att det inte alltid stämmer överens med verkligheten. Man måste handla interkulturellt för att hantera olika situationer och undvika missförstånd. (Samovar, L. A., Porter, R. E., & McDaniel, E. R., 2012).

1.8.3 Social kompetens

Social kompetens definieras som förmågan att hantera olika sociala interaktioner, vilket innebär kunskapen att interagera bra med andra individer, upprätthålla relationer och anpassa sig till olika miljöer. Social kompetens är ett resultat av kognitiva förmågor, social

medvetenhet samt personliga och kulturella värderingar. Individens sociala kompetens är beroende av utvecklings egenskaper och är därmed olik beroende på personens ålder, värderingar och kulturella förväntningar. Orpinas och Horne (2006) definierar social kompetens som "en persons ålders lämpliga kunskaper och färdigheter för att fungera fridfullt och kreativt i sin egen gemenskap eller sociala miljö" (s.108). (*Social Competence, Oprinas.P, 2010:*

<http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/9780470479216.corpsy0887/abstract>)

2. TEORI

2.1 Teoretisk referensram

Denna studie grundar sig på teorier om kommunikation, organisationslära och språkbarriärer. Jag nämner även social kompetens, eftersom denna förmåga kan ha en stor påverkan på hur man reflekterar språk- och kulturskillnader. Jag har valt att använda mig av tre litteraturböcker som grund till mina teorier: *Språksociologi* (Einarsson 2008), *Organisationer och kulturer* (Hofstede, Minkov, Gert m fl 2003) samt *Kommunikation* (Nilsson, Waldemarson 2013). Att använda dessa teorier som utgångspunkt grundar sig i att jag vill täcka så många områden som möjligt, för att skapa en helhetsbild över den teoretiska kärnan i mitt arbete. Utöver denna litteratur har jag använt även använt mig av andra litteraturkällor samt elektroniska källor.

2.2 Kommunikation

Kommunikation betyder “att göra gemensamt” eller “att dela något med någon”. Det två parter delar med sig i en kommunikationssituation är deras respektive uppfattning om det som talas. Kommunikation innebär att parterna talar med varandra och med deras egna bästa förmåga försöker klargöra vad de uppfattar och upplever. (A, Enquist 1994)

Genom kommunikation och språk kan vi människor samspela med varandra och på så sätt även självförverkliga oss själva. Kompetensen att kunna kommunicera når oss på samma sätt som när man som barn lär sig cykla eller äta, detta kommer halvt omedvetet eftersom detta hörs till de vardagliga normerna. Genom kommunikation visar vi hur vi reagerar samt upplever den personen vi pratar med. Till kommunikationen hör bland annat information, påverkan, tanke, känsla och bekräftelse (Berlo, 1961). (Nilsson & Waldemarson, 2013)

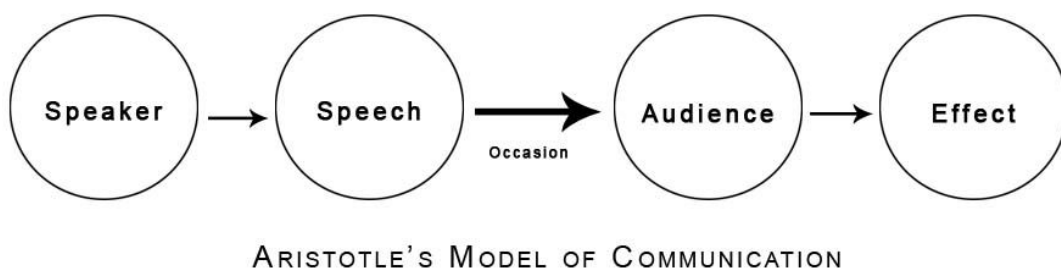
All kommunikation tar rum i en fysisk, psykologisk, social och kulturell kontext:

- Fysiska kontexten behandlar sådant som tiden, platsen och andra yttre händelser
- Psykologiska kontexten behandlar känslor, behov, erfarenheter, förväntningar

- Den sociala delen tar upp identitet, relationer, roller, makt samt eventuella konflikter
- Kulturella kontexten utgörs av olika attityder, världsbilder, värderingar och språk

Kontexten är avgörande inom budskapet då tolkningen kan ses på olika sätt på grund av denna. Utan att ta kontext till hänsyn kommer man att göra feltolkningar. (Nilsson & Waldemarson, 2013)

Aristoteles, en känd grekisk filosof, föreslog en kommunikationsmodell ca 300 f.k. och han hävdade att publikens roll i kommunikationskedjan spelar en stor roll. Hans modell fokuserar sig mera på publikens delaktighet i kommunikationen istället för den interpersonella kommunikationen. Aristoteles kommunikationsmodell byggs upp av fem grundelement: talare, tal, tillfälle, målgrupp och effekt (*figur. 1*).

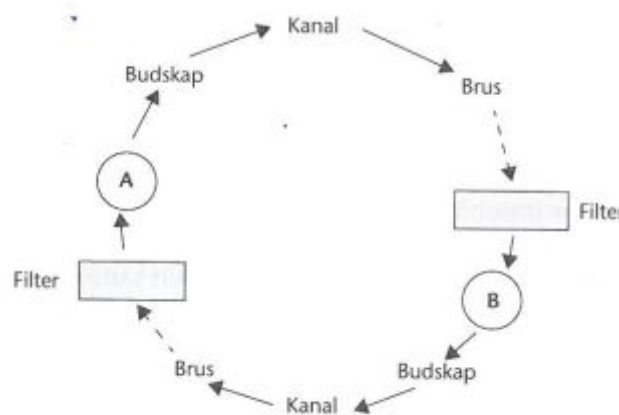


Figur 1. Aristoteles kommunikationsmodell

Aristoteles ansåg att talaren måste bygga upp sitt tal beroende på publiken och tillfället och via detta uppnå den önskade effekten. Talaren måste förbereda sitt tal genom att analysera mottagarna och på så sätt påverka publikens sinne och tankar. (*Aristotle's Model of Communication: <https://www.businesstopia.net/communication/aristotles-model-communication/>*)

Haney (1992) påstår att människor tror i stort sätt att mening och innebörd är något som hörs till orden, han kallar detta för "container- felslutet". Med detta menar han då att orden är som en container och transporteras som sådan från sändaren till mottagaren. Om ordets mening

skulle transporteras som i en container skulle det aldrig uppstå missuppfattningar. Men eftersom det finns flera olika tolkningar i både sändaren och mottagaren medvetande och tolkning av det som orden symboliserar. Filter- och brusmodellen (*figur 2*) behandlar faktorer som kanal, brus och filter. Kanalen behandlar vilket sätt som budskapet överförs ex. Telefon, e-post eller i person. Filtren består av förväntningar och kulturella skillnader. Brus eller störningar är allt som försämrar informationen inom kommunikationen. Semantiskt brus innebär en tolkningsfråga mellan sändare och mottagare och brukar orsakas av olika språkvanor. (Nilsson & Waldemarson, 2013)



Figur 2. Filter- och brusmodellen (Haney)

2.2.1 Icke-verbal kommunikation

En viktig del av kommunikationen är det icke- verbala. Förutom ord så avspeglas även tankar, känslor och upplevelser i det talade språket (Argyle, 1978). Till den icke-verbala kommunikationens del hörs allt från kroppsspråk, gester, tonläge, andningsrytm, betoningar, pauser etc. De olika syftena med den icke- verbala kommunikationen är exempelvis att ersätta det verbala på grund av en olämplig situation att prata, komplettera det verbala eller uttrycka sin egen identitet (Hargie & Dickson, 2004). Ritualer är även en del av den icke-verbala kommunikationen. Varje kultur har olika vardagliga ritualer som till exempel hälsningar som kan vara allt från handskakning, nickning, kramar eller kyssar. För att komma in i gemenskapen är det viktigt att göra rätt i dessa situationer. (Nilsson & Waldemarson, 2013)

Ett par problem kan dyka upp när man diskuterar definitionen icke- verbal kommunikation. Det första problemet är hur man vet om en icke- verbal kommunikation är medveten eller inte. En verbal kommunikation är största dels medveten mellan sändare och mottagare och informationen som sänds är uttänkt. När kommunikationen inte sker verbalt kan det vara svårare att tolka; man kan rodna och detta kan anses som att personen är blyg även om det inte är sanningen. Mottagaren kan även känna sig obekväm om sändaren pratar med en spänd röst och kroppsspråket förmedlar stress. Icke- verbal kommunikation är därmed en tolkningsfråga och varierar från person till person. Ett annat problem som uppstår med icke- verbal kommunikation att varje individ är medfödd och inlärdd med olika beteenden. Olika kulturer kan ha olika sätt att kommunicera och använda sig av tonläge och kroppsspråk. (*Icke- verbal Kommunikation - En Översikt* Jens Allwood Dept of Linguistics, Göteborg University: <http://sskkii.gu.se/jens/publications/docs001-050/019.pdf>)

2.2.2 Kultur och kommunikation

Ordet kultur definieras som en livsstil eller livsform som kännetecknar en grupp av människor. Till denna ingår värderingar om familj, arbete, liv och död, samhälle och natur. Människor från olika kulturer har olika sätt att kommunicera både med andra kulturer men även inom sin egen kulturgrupp. Man behöver vara lyhörda för olika nyanser i vår kommunikation med andra från olika kulturer, men även vara kritiska till saker som man tar för givet. Genom att vara medveten om sitt egna icke- verbala språk kan man öka medvetenhet om hur människor från andra kulturer använder sitt kroppsspråk. Nya möten med människor kan väcka osäkerhet till en själv och här måste man kunna samspela med andra. För att kunna föregripa andra människor och deras handlingar måste vi ha kunskap om dem. Ett par exempel på kunskap som kan plockas upp från det direkta samspelet kan vara kön, hudfärg, utseende, kroppshållning, röst, gester - allt sådant som kan iakttas i person. Via detta skapar man oreflekterade uppfattningar som sedan leder till kategorisering. (Nilsson & Waldemarson, 2013)

Varje kultur har en egen stil som fungerar som en grund till de som använder sig av språket. Beskrivningen av hur språket används i konkreta situationer kallas för pragmatik. Problem som kan uppstå med språk inom olika kulturer kan uppstå till invandrare, flyktingar eller

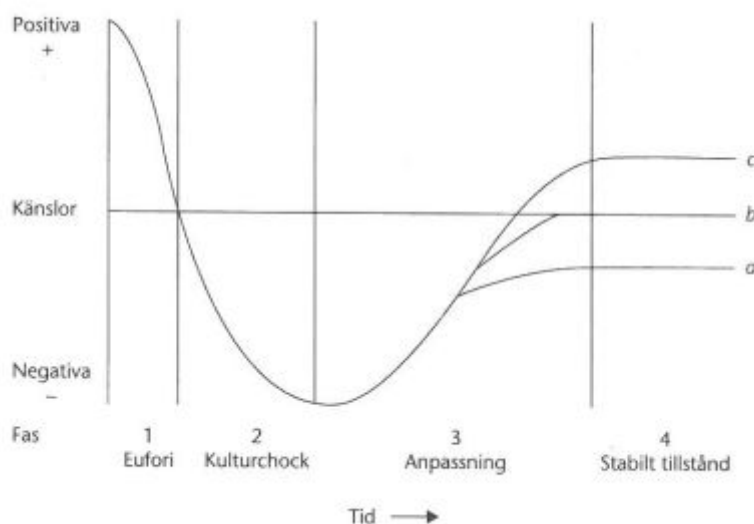
turister på en viss ort eller land. För att underlätta kommunikationen måste nya ord, grammatik och uttal läras ut. Svårigheterna med att kommunicera med ett främmande språk är dock inte bara fast i grammatiken eller ordförrådet, utan även i identiteten vilket påverkar vårt sätt att det som händer runt omkring oss. Olika språk har därmed olika synsätt i grundläggande faktorer i livet (Metge & Kinloch, 1992).

Även om man har lärt sig ett nytt språk grammatiskt, kan det ändå bli fel med uttryck. Man måste även lära sig hur språket skall användas; överlappning, pauser, turtagning. Andra saker som måste tas till beaktande är de icke- verbala språkbruket som till exempel ögonkontakt, kroppsdistansen, tonen på talet etc. Även om man har ett brett ordförråd och pratar språket väl kan man ändå ha problem med att få fram det budskapet man vill ha fram och på så sätt kan det vara svårt för andra att förstå vad man säger. Varje kultur har olika regler för kommunikation och dessa lär man sig redan tidigt i livet. När man möts tar man sin egen grund som en självklarhet och detta skapar inte en god grund för samförstånd utan utgör mera en risk för missförstånd (Smith & Bond, 1998). (Nilsson & Waldemarson, 2013)

2.3 Organisationsteori: kulturella skillnader

Under varje människors barndom lär en sig olika mönster av tankar, känslor och sätt att agera och dessa lärdomar tar man med sig livet ut. För att en person skall kunna lära sig något som skiljer sig från en personliga normer, måste man kunna försöka glömma bort det man lär sig. Att lära sig någonting nytt är svårare än att så kallat omprogrammera sina lärdomar. Flera sociologer anser att en stor orsak till olika tankesätt beror på ländernas olika institutioner. Den franske adelsman Charles-Louis Montesquieu (1689-1755) ansåg att varje nation har en "allmän anda" och att lagstiftaren bör ta detta i beaktande eftersom människan gör sitt bästa då det är frivilligt. Med detta menade då han att institutionerna borde anpassa sig enligt nationens kultur. Även chefer och företagsledare måste anpassa sig till sina arbetare förstå deras samhälle. Man måste därmed förstå deras kultur i respektive land; personlighetstyp, det statliga och politiska systemet, historiska händelser, religion, konsumentbeteenden samt uppfattningar gällande sjukdom kontra hälsa och brott kontra staff. (Hofstede, Hofstede, Minkov, & Nordfeldt, 2011)

Dessa interkulturella möten behandlar då en psykologisk och social process. Mötet av det enklare slaget är då en utländsk individ möter en kulturell nivå. De människor som flyttar till nya länder måste även göra en kulturell anpassning och lära känna sin nya omgivning. Utlänningen upplever med stor sannolikhet en kulturchock (*figur 3*). Som tidigare nämnt i kapitlet så måste människan glömma allt de lärt sig kulturellt för att inta nya lärdomar, så när man upplever kultur shocks tillståndet återgår människan i fråga sig till det mentala tillståndet av ett spädbarn och känner sig därmed hjälplös. Man drabbas även ofta fysiskt av denna förändring och därför behöver utlänningar och flyktingar mera sjukvård strax efter dera flytt till det nya landet (Ward, Bocher, Furnham, 2001). (Hofstede et al., 2011)



Figur 3. Anpassning till en främmande kultur

Som chefer inom organisationer stöter man på flera utmaningar och konflikter skapas lätt. Konflikterna kan vara politiska, horisontella eller vertikala. De horisontella konflikterna är mellan olika avdelningar inom organisationen medan de vertikala är mellan olika nivåer. Kulturella konflikter förekommer även på arbetsplatsen och dessa uppstår mellan olika grupper med olika värderingar, traditioner, åsikter och livsstilar. Organisationen har dock även egna kulturella skillnader som den skapar och dessa uppstår inom ledarskiktet och verkstadsgolvet. Dessa utmaningar är något som både cheferna och organisationen bör bli

medveten om och därmed hantera de konflikter som förekommer inom de olika gränsområden. (L.G.Bolman, T.E.Deal, 2012)

2.3.1 Interkulturell kommunikation

Under 1920- talet utforskade Edward Saphir relationen mellan kultur, tanke och språk. Som en av de första forskarna inom interkulturell kommunikation fastslog han att språket påverkar hur människor tänker. Hans elev Benjamin Whorf tänkte vidare på ämne och ansåg att människors verklighetsuppfattning i en viss given kultur är beroende på det språk man talar. Deras tankar har därefter lagts ihop till "Saphir-Whorf-hypotesen" och denna behandlar då förhållandet mellan språk och perception i den interkulturella kommunikationen. (Triandis, 1994)

Vid flera interkulturella möten pratar de olika parterna olika språk från grund och dessa språkskillnader kan lätt leda till missförstånd. Länder som till exempel Schweiz, Belgien, Singapore, Nederländerna och Skandinavien är gynnade med bra utbildningsprogram och har därmed förmågan att kunna uttrycka sig på flera olika språk. Dessa länder är även ofta i kontakt med utlänningar vilket leder till tvåspråkighet. Organisationerna i dessa länder har även fördelen vid interkulturella möten, där det oftast alltid finns en person som kan prata ett främmande språk. De som även kan mera än ett språk har större chans att lära sig ytterligare flera språk. Människor som är tvåspråkiga försöker starkt identifiera sig och bli accepterade i båda språkgrupperna. (Hofstede et al., 2011)

Kommunikation och kunskap är två parametrar som är kopplade ihop. Ju högre kunskapsnivå desto större kommunikationsnivå, men samtidigt från ett annat perspektiv så ökar kunskapen även med mera kommunikation. Med en högre kunskapsnivå kan man öka en lyckad interaktion med människor som har olik härkomst. Kommunikationen tillåter därmed människor att avkoda olika aspekter som ingriper i olika civilisationer. (*Culture and Communications, García-Carbonell, A. & Rising, B. Culture and communication. Georgia: College of Management Georgia Institute of Technology Atlanta, Georgia, USA (2006); <http://www.upv.es/diaal/publicaciones/rising1.pdf>*)

Att lära sig interkulturell kommunikationsfärdigheter behöver man ta i beaktande tre olika faser: medvetenhet, kunskap och färdighet. Det hela börjar med *medvetenheten*, där man förstår sin egen bakgrund och att allt man vet kommer från sin egen miljö. Här skall man förstå att de människor som vuxit upp i en annan miljö har en annan kunskap än du själv. Nästa fas är *kunskap*. För att kunna integrera med andra kulturer måste man ha kunskap om denna allt från ritualer till symboler. Även om man inte delar deras värderingar så hjälper det att ha förståelse för dessa. *Färdigheter* baserar sig på medvetenhet och kunskap samt övning. Vi måste kunna tillämpa de två tidigare faserna och kunna klara problemen i umgänget med människorna från de olika kulturerna. Det går att lära ut interkulturell kommunikation, vissa lättare än till de andra. Ett sätt att lära ut detta är det traditionella "hur man lever" och denna kunskap är mera specifik. Här lär man ut kunskapen av det nya landet och dess kultur. Här kan man även ta ett mera specifikt ingrepp på inläringen: lära sig språket. Denna process kan dock vara lite mera tidskrävande och kunskapens mottagning är individuell. Det andra sättet att lära ut interkulturell kommunikation är en mera allmän kunskap där man får en bred lärdom som skall kunna tillämpas till vilken främmande kulturmiljö som helst. (Hofstede et al., 2011)

2.3.2 Symboliskt tolkande

En socialt konstruerad verkligheten konstrueras av band och överenskommelser mellan människor. Som exempel så krävs det inga genetiska förbindelser i en familj för att bilda en familj, utan det är beteendet och gemenskapen som gör dem till en familj (ex. adoption). De socialt konstruerade organisationerna behöver därmed arbetsinsatser och ömsesidiga definitioner och dessa enheter existerar bara så länge deras medlemmar beter sig enligt detta. (M.J. Hatch, 2006)

"Man is an animal suspended in webs he himself has spun. I take culture to be those webs, and the analysis of it to be therefore not an experimental science in search of law but an interpretive one in search of meaning" Clifford Geertz, 1973

Även som symboler, har ritualer ett uttryckning syfte och kan ha en bred innebörd. Genom ritualer hittar man samhörighet med en individ eller grupp. Ritualerna ger struktur och mening åt ens liv både på arbetsplatsen och i hemmet. Vardagligaste ritualerna kan handla om sätt att hälsa t.ex. Handskakning eller kram, rutiner såsom att dricka kaffe på morgnarna etc. Människorna skapar både egna och gemensamma ritualer som oftast lever med i ens kultur. (L.G, Bolman, T.E, Deal. 2012)

2.4 Språkbarriär

Språk är nyckeln till en persons självidentitet. Det gör att personen kan uttrycka och dela sina känslor, berätta historier och förmedla meddelanden samt kunskaper. Språk är vårt största medlare som gör att vi kan relatera och förstå varandra (Imberti, 2007). Genom studier med de sociala och kulturella delarna av språket kan man se hur språket förändras i olika sammanhang. Språket har gjort vår kulturutveckling möjlig. Varje människas identitet börjar med deras första språk. Med denna markerar man sin hemmahörighet och sitt ursprung och därmed överger man inte sitt modersmål utan ett starkt skäl. Språket är ett av flera kulturdrag som markerar och avslöjar ens etniska och kulturella härkomst. (Einarsson, 2008)

““The limits of our language” means the limits of our world.” Wittgenstein, 1922, p. 149

Varje anställd lär sig ett nytt språk i sin egen takt, men som en ledare kan du hjälpa dem med sin utveckling. Olika sätt att hjälpa till på arbetsplatsen där flera språk används:

- Översätt viktiga dokument till respektive språk. Med hjälp av översättnings sidor på internetet kan du lätt översätta dokument till ett annat språk. Här måste man dock vara försiktig då översättningen inte alltid blir rätt och ditt budskap kan tolkas fel.
- Använd dig av en översättare. Om du har någon som pratar flera språk på din arbetsplats så kan du samarbeta med personen i fråga för att få fram viktig information till de som inte kan det första språket

- Erbjud språkkurser på arbetsplatsen. Genom att erbjuda en grundkurs i något språk kan personalen lära sig de viktigaste nyckelorden som kan redan hjälpa med kommunikationen. Vid mån av resurser kan du erbjuda fördjupade språkkurser åt din personal.
- Under inskolnings fasen är det viktigt att vara visuell så att personen i fråga förstår vad du menar. Genom att demonstrera kan arbetaren imitera dig och därmed lära sig det som krävs. Vid inskolning är det bra att repetera, observera arbetet som görs och rätta till vid behov.
- Använd dig av enkla ord. Man behöver inte prata långsammare men med ett mera simpelt ordförråd blir kommunikationen lättare.
- Lär dig grundord i det andra språket. Genom att lära dig några ord på det andra språket visar du uppskattning åt olikheterna på arbetsplatsen och genom denna inläring blir samarbetet bättre.

Det finns flera kulturella skillnader på en arbetsplats som man som en förman måste respektera kontra sådana som måste anpassas till sin arbetsmiljö. Man måste välja vilka beteenden, egenskaper och attityder är absolut nödvändiga för att få arbetet gjort eller om en anställd skulle lyckas med arbetet utan dessa egenskaper. Man skall ta hänsyn till kulturella skillnaderna då några av dem kan ha en stor betydelse inom kommunikationen mellan förmännen och de anställda. I vissa kulturer tolereras inte konfrontation på arbetsplatsen och detta leder till en försämrad kommunikation. Feedback tas även på olika sätt beroende på ens bakgrund. Cheferna på en arbetsplats har ett ansvar att avgöra om kulturella- och språkskillnader är acceptabla, och att kunna arbeta sig runt dessa skillnader för att uppnå anställdas fulla potential. (McIntire, 2014).

2.5 Social kompetens

Enligt Spitzberg är integrationen mellan människor inte mellan kulturer, utan mellan människorna i sig. (Samovar m.fl., 2012). Social medvetenhet handlar om att utvidga din medvetenhet för att inkludera andra människor känslor. Detta innebär att kunna ha empati med andra och även vara medveten om hur den organisation du arbetar med påverkar dem.

Denna täcker din förmåga att förstå den emotionella miljön och maktrelationerna du stöter på på din arbetsplats. När man använder en medvetenhet om sina egna känslor och andras för att bygga relationer, innebär detta relationshantering. Med detta menar man då identifiering, analys och hantering av relationer med människor. Här skall man även utveckla dem genom feedback och coaching. (Goleman, 2014)

Kuhlman och Stahl (Kuhlmann, T., & Stahl, G, 1998) ser sällskaplighet och intresset för andra människor som kritiska för att nå en framgång inom arbetslivet och en internationell nivå. Enligt Gudykunst (2003) är även öppenhet och nyfiken för andra människor mycket viktig. Talangen att kunna visa respekt, vara självsäker, vara artig och visa empati är även något han tar upp som en dygd.

Social kompetens handlar om att fungera i en grupp. En individ måste kunna hantera trycket i olika situationer inom gruppen, oberoende om dessa upplevs som positiva eller negativa. Hur individen upplever trycket beror på ens sociala vanemönster och värderingar, men även hur man värderar ens rättigheter i det aktuella samhället. När en individ bemöter andra tenderar dennes oberoende att inskränkas. Man kan inte undkomma de andra individerna utan detta är en inlärningsprocess hos en individ. Genom att integrera med andra individer och grupper kan man förstärkas, dock kan även gruppen försämra ens utveckling genom integritetskränkning. (A, Persson (2000)

3. Metod

I denna studie har jag valt att använda mig av en kvalitativ undersökningsmetod, närmare bestämt intervjuer. Med en kvalitativ undersökningsmetod söker man de kategorier och modeller som beskriver bäst fenomenet i fråga inom omvärlden. Man vill således beskriva egenskaper hos något och hur någonting är beskaffat. (G.Eklund). En kvalitativ studie inriktar sig på en specifik organisation, händelse eller samtal. Forskaren undersöker ingående ett eller flera fall. (Ekström, Larsson. 2010)

3.1 Urvalsmetod

Med urvalsprocessen i en kvalitativ forskning vill man komma fram till ett ändamål inom en grupp som tillhör det fenomen man vill studera. Variationen av intervjupersonerna skall vara så pass bred inom fenomenet, så att man kan klarlägga en variation i resultaten. Variationen kan till exempel basera sig på kön, ålder, utbildning och härkomst. (Ekström, Larsson. 2010)

Jag har valt att intervjua Executive Housekeepers på sex olika Radisson Blu hotell i sex olika länder. De sex länder jag har valt att intervjua är Sverige, USA, Turkiet, England, Nederländerna samt Frankrike. Bakgrunden till valet av hotellkedja kommer från min praktik på Radisson Blu i Amsterdam. Radisson Blu använder sig av samma grundprinciper, regler och mål när det kommer till arbetet på alla olika hotell som tillhör kedjan, och därmed fås ett mera jämförbart forskningsresultat. En av orsakerna till mitt val har med geografisk läge att göra, därmed tar jag även språk- och kulturskillnaderna i beaktande. Genom att ha valt länder från varierande geografiskt läge önskar jag mig få större variation på mitt material.

3.2 Insamlingsmetod

Intervjuerna skickades via e-post åt respektive executive housekeeper. Intervjuerna gjordes semi-strukturerat, vilket betyder att frågorna var relativt öppna och gav friheten åt respondenten att skriva långa svar. Frågorna ledde svararen till det rätta ämnet, men gav en frihet att svara öppet.

Intervjuerna var kvalitativa. En kvalitativ intervju är en dialog mellan minst 2 personer med samarbetsvilja. Syftet med en intervju är att den som frågar skall få svar på sina frågor och dessa skall vara pålitliga. (Olsson & Sörensen, 2011)

3.2.1 E-post som intervjumetod

En av utmaningarna med att göra en intervju per e-post är att man saknar en fysisk kontakt med respondenten och man kan inte ha ett socialt samspel. Man måste skapa tillit mellan parterna och få tillräckligt med data som är tillräckligt tillämplande till sin mening. Via e-post intervjuer kan man inte heller uppfatta olika element som t.ex. ansiktsuttryck, känslor, kroppsspråk och betoningar. Däremot har svararen mera tid på att svara på frågorna och har tid att reflektera över sina svar. (Ryen, 2004)

3.2.2 Intervjufrågorna

Intervjufrågorna var uppdelade i sju olika frågor. De första frågorna frågades för att få en överblick över den intervjuade för att förstå hur denne tänker enligt ens egna kultur och språk. Därefter gick frågorna mera in på arbetslivet och det praktiska respondenterna gör på respektive arbetsplats.

1. Tell us about your background: where are you from, what kind of education have you had, what kind of work experiences have you had so far?
2. How does the staffing situation look like at your current job: how many employees, how many nationalities?
3. What is the common language used in your department? Do you use more than one language?
4. Have you in your present- or previous jobs experienced any difficulties when it comes to communicating with people from other heritages? If yes, please give an example.
5. Do you think there are problems that occur specifically in housekeeping?
6. Do you offer any language course to your employees? Do you offer work information in other languages? Do your employees have a chance to speak in their mother tongue?
7. How would you improve the communication in your department?

3.3 Etik

Etik är de normer och värderingar som styr en människas handlande. Inom forskningsetiken är det på forskarens eget ansvar att se till att denna är av god kvalitet och moraliskt acceptabel. (Birkler, 2008). I denna studie har jag valt att garantera respondenterna anonymitet. De sex respondenterna betecknas därför som A,B,C osv. Det jag nämner i mitt arbete är Radisson Blu -hotellkedjans namn samt i vilka länder mina respondenter arbetar. Informationen om anonymiteten har blivit påpekad åt respondenterna och de är medvetna om saken.

4. Analys

I analysdelen redovisar jag kortfattat vad de intervjuade har svarat på respektive frågor. Jag tar upp de punkter som respondenterna har gemensamt kontra olika åsikter på.

Intervjufrågorna frågades och besvarades på engelska, men jag har översatt de viktigaste punkterna till svenska. Jag har även beskrivit frågornas teman och baktanke kortfattat före respondenternas svar.

4.1 Sammanfattning av intervjusvaren

Jag har intervjuat sex stycken executive housekeepers inom housekeeping avdelningar och alla arbetar på ett Radisson Blu hotell. De respondenter jag har valt att intervjua arbetar i Sverige, Nederländerna, Frankrike, Turkiet, USA och England.

4.1.1 Respondenternas bakgrund, utbildning och yrkeserfarenhet:

Tell us about your background: where are you from, what kind of education have you had, what kind of work experiences have you had so far?

Av de sex respondenter har respondenterna på hotellen A, B och E ett utländskt ursprung och har flyttat till landet i fråga för arbetets skull. Respondenterna på hotellen C, D och F har ett inhemskt ursprung. Respondenterna på hotellen A, B, D och F har alla en bachelors examen inom hospitality management varav respondenterna på hotellen C och E har arbetat upp sig inom branschen. Respondent på hotell E har däremot en magister i arkitektur men arbetat inom hospitality branschen i 17 år.

4.1.2 Arbetsplatsens utseende

How does the staffing situation look like at your current job: how many employees, how many nationalities?

På hotell A har de 20 anställda med 12 olika nationaliteter, och de använder sig även av externa företag för att hyra in personal. Hotell B har ca 30 anställda med totalt 4 olika nationaliteter. På hotell C har de 40 anställda med 4 olika nationaliteter. Här ville förmannen även påpeka att de har ibland problem med anställning av ny personal. Hotell D har 28

anställda med 8 olika nationaliteter. Respondent E nämnde enbart hela hotellets personal styrkat, vilket var 150 anställda med 10 olika nationaliteter. Hur många som arbetar inom housekeeping avdelningen förblev oklart. Hotell F har ca 20 anställda och alla har samma nationalitet vilket var inhemskt.

4.1.3 Arbetsspråket

What is the common language used in your department? Do you use more than one language?

Hotell A använder sig av mest av det inhemska språket, dock används även engelska och ryska på arbetsplatsen. En av förmännen pratar ryska så städarna får använda sitt modersmål när de arbetar på språk. Hotell B använder sig mestadels av det engelska språket. Även här får personalen använda sitt egna språk då förmännen pratar både polska och rumänska. Hotell C använder sig av både de skotska och polska språket. Hotell D pratar mestadels det inhemska språket. Här används även en del spanska för att underlätta kommunikationen. Hotell E har mycket gemensamt med hotell D, då man använder sig som grund av det engelska språket, men spanskan är en stor del av arbetsplatsen då nästan 50% av personalen har spanska som modersmål. Hotell F använder sig enbart av det inhemska språket.

4.1.4 Tidigare erfarenheter med kommunikationssvårigheter

Have you in your present- or previous jobs experienced any difficulties when it comes to communicating with people from other heritages? If yes, please give an example.

Respondenterna på hotell C, E och F anser inte ha några kommunikationsproblem på arbetsplatsen. Orsaken till detta är att de använder sig av det inhemska språket, har personal med språkkunskap eller har material på de andra språken som behövs. Respondenten på hotell A berättar att problem kan alltid uppstå, men i stort sett gillar variationen på nationaliteter. Här anser förmannen att det är viktigt att ha kunskap och förståelse till de olika språk- och kulturskillnader och det är mycket väsentligt att ha respekt för de andra och att lyssna. Respondenten på hotell B har mycket problem med språkskillnaderna och nämner som ett exempel två rumänska städerskor som inte pratar engelska. Här kan det bli problem med kommunikationen. Respondent på hotell D brukar dubbelkolla om personalen har förstått anvisningarna genom att fråga dem. Om budskapet inte blivit rätt så upprepar förmannen saken och ser till att få översättning.

4.1.5 Housekeeping som problemområde

Do you think there are problems that occur specifically in housekeeping?

Respondent på hotell A anser att det uppstår mycket problem inom yrket då det är ett mycket fysiskt arbete och därmed är det viktigt att ha säkerhetsregler samt anvisningar som är tydliga för alla. Respondent på hotell B tycker att de största problemen är att de som kan flytande engelska sällan stannar på housekeeping utan fortsätter sin karriär vidare. Detta leder till att personalen ändras mycket inom avdelningen. Respondent på hotell C nämner att housekeeping kan få mycket klagomål av kunderna, då hotellrummets skick är en stor del av upplevelsen. Respondent på hotell D anser att det uppstår problem, specifikt då en del av personalen är analfabeter. Respondent på hotell E nämner problemet med att få ut instruktioner på utskrift, då det tar en tid på grund av den stora personal mängden. Respondent på hotell F nämner enbart sina operativa problem som sker dagligen.

4.1.6 Alternativt språklig hjälp

Do you offer any language course to your employees? Do you offer work information in other languages? Do your employees have a chance to speak in their mother tongue?

Hotell A, B och C erbjuder inga språkkurser, dock har personalen möjlighet att använda sig av sitt modersmål. Hotell B och C har även information på de språken som behövs för personalen. Hotell D har möjligheten till språkkurser, har tillgång till information på de använda språken samt personalen har möjlighet att arbeta på sitt modersmål. Därmed måste engelskan användas om andra är i samma utrymme då det annars kan ske missuppfattningar. Hotell E har samma regel som hotell D, där engelskan är det språk som måste användas på allmänna utrymmen, dock erbjuder inte hotell E några språkkurser. Hotell F erbjuder ingen extra information då alla pratar samma inhemska språk.

4.1.7 Utvecklingsidéer för arbetsplatsen

How would you improve the communication in your department?

Respondent på hotell A anser att de inte har några problem inom kommunikationen för tillfället, dock är det viktigt att hålla möten ofta för att se till att personalen hålls uppdaterade och får den information som de behöver. Respondenten anser även att som en chef är det mycket viktigt att hålla ett öppet sinne och ha en bra attityd och att man skall ta till beaktande

olika människors inlärningssätt. Respondent på hotell B tycker att det är viktigt att hålla arbetsteamet internationell och att se till att alla team medlemmar känner sig hemma. Här anser respondenten även att det vore bra om man kunde erbjuda engelska kurser åt personalen. Respondent på hotell C anser också att det är viktigt att kunna erbjuda engelska kurser, men nämner även att som en chef vore det bra om man kunde flera språk. Respondent på hotell D anser att kommunikationen fungerar bra på arbetsplatsen och nämner inga förbättringsförslag. Hotell E har nyligen byggt upp en tv-skärm vid kontoret som kan användas lätt till att informera personalen med nyaste info. Respondent på hotell F ser till att diskutera dagligen med sin arbetstagare och vill prata om allt från arbete till personliga saker. På hotell F ordnas även sociala evenemang för att upprätthålla en god stämning på arbetsplatsen.

4.2 Diskussion

Min hypotes för detta arbete stämde inte då alla respondenter var medvetna om att det kan uppstå kommunikationsproblem orsakad av språk- och kulturskillnaderna. Med tanke på att jag intervjuade chefer kunde resultaten ha sett olika ut om jag skulle ha intervjuat personalen. Min pilotstudie har redan bekräftat att förmännen har en olik syn på hur allt fungerar inom arbetsplatsen, och att personalen inte alltid är ärlig mot sina förmän och att problem ofta inte uttalas. Jag hade velat intervjua personalen inom housekeeping, eftersom jag anser att det är här hela sanningen och båda perspektiven kommer fram. Respondenterna i detta arbete kunde bra påverka på svaren och därmed ha en stor effekt på hurdan bild de ger om sitt företag och arbetsplats. Däremot var största delen av respondenterna välutbildade, och på grund av detta anser jag att de kan antas ha ett realistiskt synsätt på hur man kommunicerar med personer med olika nationaliteter

5. Slutsats

Intervjusvaren gav en bra helhetsbild över hur de olika personerna på arbetsplatsen kommunicerade med varandra. Flera hotell hade flera olika arbetsspråk och gav arbetstagarna en möjlighet att arbeta på sitt modersmål. På detta sätt kan informationen på arbetsplatsen garanteras vilket i sin tur leder till bättre arbetsqualité och högre trivsel. Två av hotellen använde sig även av olika kommunikationsmedel, som informations-tv, mappar på olika språk och språk tolkningar på möten. Med tanke på Aristoteles kommunikationsmodell, där talaren skall ta i beaktande sin publik, så märks att förmännen tog bra i beaktande sin personals modersmål och försökte därmed erbjuda olika alternativ på respektive språk.

På flera av hotellen fanns det en variation av nationaliteter. Detta nämndes av varje hotell och de flesta ansåg inte att språk- och kulturskillnaderna var ett problem på arbetsplatsen. Ett hotell ansåg att de inte hade några kommunikationsproblem orsakad av kultur då alla var inhemska arbetare. Här kan man tydligt se att språk- och kulturskillnaderna inte blev några problem då respektive hotell inte hade några större skillnader inom sin avdelning.

Eftersom min forskning även behandlar symboliskt tolkande så vore det bättre att utföra intervjuerna personligen. Via detta kan man lättare läsa kroppsspråk, höra tonläge och ställa fortsatt frågor. Genom att ha en bättre kunskap färdigt om respektive land och dess kultur där data samlats in skulle man även lättare kunna analysera svaren.

5.1 Validitet och reliabilitet

Reliabilitet anger tillförlitligheten på en forskning och kan variera beroende på omständigheterna. Svaren kan därmed vara olika även om de ställs på samma sätt. Konkreta frågor som ger olika svar i olika situationer saknar reliabilitet. Validitet är ett mått om en viss fråga beskriver det man önskar få beskrivet. Om en fråga saknar reliabilitet så saknar den även validitet. (J, Bell. 2000).

Jag anser att min undersökning har en medel eller låg reliabilitet. Eftersom respondenterna kommer från så olika bakgrunder är svaren mycket varierande och är beroende av

omständigheterna. Arbetsplatsens miljö, härkomst och utbildning kan alla ha en inverkan på respondenternas svar.

5.2 Vidare forskning

Jag anser att det är viktigt att forska vidare inom ämnet, då problemen i fråga starkt påverkar hospitality branschen. I framtida forskning skulle det vara intressant att inrikta sig mera på chefsrollerna, och se om det finns en korrelation mellan chefernas utbildning och sätt att arbeta som en chef. Det skulle även vara intressant att se vilken roll härkomsten och personlighetsdragen spelar då det kommer till ledarskapsstil eller att studera korrelationen mellan en housekeeping-avdelnings arbetsinsats och hur trivseln på arbetsplatsen uppfattas. Jag ser även ett värde i att närmare studera personalen och intervjua dem gällande kommunikationen på arbetsplatsen. Genom att gå direkt till källan kan mera realistiska och sanna resultat fås.

6. Källor

Litteraturkällor:

Bell, Judith (2000) *Introduktion till forskningsmetodik*, 3:e upplagan. Studentlitteratur

Birkler, J. (2008). *Vetenskapsteori - en grundbok*

Bolman, L.G, Deal, Terrance E.. (2012) *Nya perspektiv på organisation och ledarskap*
Studentlitteratur

Ekström, M. Larsson, L. *Metoder i kommunikationsvetenskap* (2010). Studentlitteratur

Einarsson, J. (2008). *Språksociologi*

Enquist, A. (1994) *Kommunikation på arbetsplatsen - Chefen, medarbetaren, gruppen*

Goleman, D. (2014). *Understanding emotional intelligence*

Gudykunst, W., & Kim, Y. (2003). *Communicating with strangers: An approach to intercultural communication*

Hofstede, G., Hofstede, G. J., Minkov, M., & Nordfeldt, S. (2011). *Organisationer och kulturer* (3., [utök.] uppl. ed.). Lund: Studentlitteratur.

Kuhlmann, T., & Stahl, G. (1998). *Diagnosing intercultural competence in C. barmeier, & J. bolten* (eds.).

Larsson, I., & J. Falkheimer, & M Heide. (2011). *Kan kommunikation över kulturgränser vara effektiv? I strategisk kommunikation: Forskning och praktik.*

Lustig, M. W., & Koester, J. (2010). *Intercultural competence; interpersonal communication across cultures*

M.J. Hatch. (2006). *Organisationsteori: Moderna, symboliska och postmoderna perspektiv *

McIntire, M. (2014). *How to overcome language and cultural barriers in the workplace*

Nilsson, B., & Waldemarson, A. (2013). *Kommunikation* (4 ., [omarb.] uppl. ed.). Lund: Studentlitteratur.

Olsson, H., & Sörensen, S. (2011). *Forskningsprocessen*

Persson, A. (2000) *Social kompetens - när individen, de andra och samhället möts*.
Studentlitteratur

Ryen, A. (2004). *Kvalitativ intervju - från vetenskapsteori till fältstudier*.

Samovar, L. A., Porter, R. E., & McDaniel, E. R. (2012). *Intercultural communication: A reader*.

Triandis, H. C. (1994). *Culture and social behaviour*.

Ickeverbale Kommunikation - En Översikt, nr 3 1979 pp 16-24, Jens Allwood Dept of
Linguistics, Göteborg University <http://sskkii.gu.se/jens/publications/docs001-050/019.pdf>

Elektroniska källor:

World Trade Organisation: 2016 news items Retrieved from
https://www.wto.org/english/news_e/news16_e/bus_13jul16_e.htm

<https://www.linkedin.com/pulse/20140603143206-20499125-how-to-overcome-language-and-cultural-barriers-in-the-workplace>

Eklund, G. Forskningsmetodik – kvalitativa metoder. Retrieved from
<https://www.vasa.abo.fi/users/geklund/PDF/SpecPed%20II-PP%20-%20Webb.pdf>

E. Kim & A. Mattila. The impact of language barrier & cultural differences on restaurant experiences: A grounded theory approach. Retrieved from
http://scholarworks.umass.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1175&context=gradconf_hospitality

<https://www.livescience.com/21490-what-is-a-scientific-hypothesis-definition-of-hypothesis.html>

Introduction to communication. Retrieved from
<http://architecture.uonbi.ac.ke/sites/default/files/cae/builtenviron/architecture/INTRODUCTION%20TO%20COMMUNICATION%20-%20NOTES.pdf>

Aristotle's Model of Communication. Retrieved from
<https://www.businesstopia.net/communication/aristotles-model-communication>

Social Competence, Oprinas.P, 2010. Retrieved from
<http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/9780470479216.corpsy0887/abstract>

Culture and Communications, García-Carbonell, A. & Rising, B. Georgia: College of Management Georgia Institute of Technology Atlanta, Georgia, USA (2006);
<http://www.upv.es/diaal/publicaciones/rising1.pdf>

Icke verbal Kommunikation - En Översikt, nr 3 1979 pp 16-24, Jens Allwood Dept of Linguistics, Göteborg University <http://sskkii.gu.se/jens/publications/docs001-050/019.pdf>